

RAPPORT DU RPCU

Juin 2026

Rapport présenté par le Regroupement provincial des comités des usagers du réseau de la santé et des services sociaux (RPCU), concernant la consultation sur les prochaines orientations en santé mentale, itinérance et dépendance du ministère de la Santé et des services sociaux, avec la contribution des membres des comités des usagers.

TABLE DES MATIERES

1. Lutte contre les préjugés en santé mentale.....	4
2. Pratiques en psychiatrie plus humaines et respectueuses.....	5
3. Aider les personnes en situation d'itinérance.....	6
4. Itinérance invisible (Femmes et LGBTQ+).....	8
5. Parents vivant avec une dépendance.....	9
6. Quels types de services ou d'approche pourraient encourager les parents vivant avec une dépendance et services adaptés aux jeunes.....	10
7. Réalité des Autochtones.....	11
8. Comment atteindre les objectifs collectifs.....	14
Voici un résumé de notre consultation.....	15
En conclusion.....	17
Rôle des comités des usagers et de résidents.....	18

Dans le cadre de la consultation menée par le ministère concernant la révision du plan d'action en santé mentale, dépendance et itinérance, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) a consulté plusieurs membres issus de différentes régions du Québec.

Ces membres, en raison de leur proximité avec les usagers et leur connaissance du terrain, offrent un regard essentiel sur les besoins actuels du réseau. Le présent rapport vise à présenter une synthèse structurée des constats et recommandations formulés.

À noter que pour la question no 8, nous avons consulté notre comité autochtone du Saguenay Lac-St-Jean. Les commentaires y sont rapportés dans leur intégralité.

I. Lutte contre les préjugés en santé mentale

Idées principales

- Mettre en place des campagnes de sensibilisation publique afin de :
- **Démystifier la santé mentale**
 - Expliquer les différents niveaux
 - Faire valoir que beaucoup d'utilisateurs, vivent des situations temporaires de santé mentale.
- Insister sur le fait que :
 - Tout le monde a une santé mentale avec plusieurs degrés de problématiques.
 - Une personne n'est pas un diagnostic, c'est un être humain au départ. Une fois qu'elle a vécu cette situation-là, elle va redevenir une personne à part entière. Elle va apporter à la société.
 - On constate une augmentation de la détresse psychologique, particulièrement depuis la COVID.
 - Trouver des outils afin d'informer les proches, les familles aux prises avec quelqu'un qui a un problème de santé mentale. Tenir compte des proches.
 - Réagir aux événements médiatisés qui contribuent à nourrir les préjugés (Acte de violence).

2. Pratiques en psychiatrie plus humaines et respectueuses

Idées principales

Les pratiques en psychiatrie sont perçues comme trop centrées sur la médication, avec un manque d'approche humaine durant l'hospitalisation. Les usagers soulignent l'insuffisance de temps d'écoute, de soutien psychosocial et d'activités thérapeutiques, se retrouvant souvent limités à des interactions avec le psychiatre et le personnel soignant.

Améliorations proposées

Pour améliorer la situation, il est proposé de développer des équipes multidisciplinaires complètes intégrant psychologues, travailleurs sociaux et pairs aidants. Il est également recommandé de mettre en place des groupes de parole et des espaces d'échange informels afin de mieux comprendre et accompagner les usagers.

Enfin, structurer les interventions avant, pendant et après les rencontres, en permettant l'expression des appréhensions, en favorisant des échanges plus humanisants et en offrant des moments de décompression, cela contribuerait à rendre l'expérience plus respectueuse et adaptée aux besoins. Notamment par le partage de témoignages d'usagers pour démystifier l'hospitalisation.

3. Aider les personnes en situation d'itinérance

Idées principales

La hausse de l'itinérance s'explique par plusieurs facteurs structurels, dont le coût du logement, la précarité économique, les enjeux de santé mentale et de dépendance, ainsi qu'un manque de coordination et de clarté entre les différents paliers gouvernementaux. Le sous-financement et la fragmentation des services accentuent également la situation.

Causes structurelles

- Coût du logement
- Précarité économique
- Santé mentale et dépendance
- Manque de coordination gouvernement / municipal
- Sous-financement et fragmentation des services
- Arrêter de se lancer la balle sur la provenance du financement, fédéral, provincial et municipaux
- Éclaircir qui a la responsabilité de l'itinérance : quels paniers de gouvernements

Améliorations proposées

Il est essentiel de mieux soutenir et financer les organismes communautaires, tout en favorisant la concertation entre eux et en investissant dans le logement abordable et la prévention.

Sur le terrain, une approche humaine et bienveillante est primordiale. Il importe de valoriser les personnes en situation d'itinérance, de leur offrir des occasions d'engagement (tâches valorisantes) et de créer des espaces sécurisés, comme des cafés-rencontres, favorisant le respect, le lien social et l'accessibilité aux services.

4. Itinérance invisible (Femmes et LGBTQ+)

Idées principales

L'itinérance invisible, particulièrement chez les femmes et les personnes LGBTQ+, demeure peu documentée et insuffisamment visible, ce qui limite la compréhension et l'adaptation des interventions. Il est essentiel de consulter directement les personnes concernées afin de mieux cerner leurs besoins et identifier des pistes de solutions pertinentes.

Améliorations proposées

Il est recommandé de s'appuyer sur les organismes spécialisés, en assurant un financement adéquat et en reconnaissant leur expertise. En parallèle, le partage de connaissances et la formation du personnel et des usagers doivent être renforcés afin d'améliorer les pratiques et les interventions auprès de ces populations.

5. Parents vivant avec une dépendance

Idées principales

Les parents vivant avec une dépendance peuvent hésiter à demander de l'aide par crainte de perdre la garde de leurs enfants, ce qui constitue un enjeu majeur. L'intervention doit donc être adaptée en fonction de la gravité de la situation : privilégier des formes de soutien alternatives et éviter un recours trop rapide à la DPJ dans les cas moins sévères, afin de prévenir une judiciarisation inutile.

Améliorations proposées

L'objectif principal est d'encourager une demande d'aide précoce en renforçant les programmes de soutien existants. L'intégration de pairs aidants, notamment en CLSC et en collaboration avec la DPJ, représente une piste importante, leur rôle étant d'agir comme intermédiaires de confiance et d'offrir un accompagnement basé sur l'expérience vécue. Pour les usagers sur le marché du travail au prise avec ce problème il serait important de renforcer les programmes d'aides aux employés (PAE).

6. Quels types de services ou d'approche pourraient encourager les parents vivant avec une dépendance et services adaptés aux jeunes

Idées principales

Pour encourager les parents vivant avec une dépendance à demander de l'aide plus tôt, il est essentiel de créer un environnement sécurisant, accessible et non stigmatisant. Le contexte actuel se caractérise notamment par un isolement croissant, une surutilisation des écrans et un besoin accru d'engagement social et de prévention.

Les pistes d'action reposent sur le renforcement de la prévention et de la sensibilisation, notamment en milieu scolaire, ainsi que sur la promotion d'activités physiques et sociales favorisant les liens. Le développement des Maisons des jeunes, incluant des services pour les 18-25 ans, apparaît comme une avenue importante.

Améliorations proposées

Il est recommandé d'intensifier la présence de ressources de proximité, (CLSC) en impliquant davantage de professionnels de la santé (physique et mentale) par des visites régulières. Des actions concrètes et visibles, comme des activités de plein air, d'écriture ou des initiatives médiatiques, peuvent également favoriser l'engagement.

- Il est essentiel de soutenir les échanges et le dialogue entre différents groupes afin de mieux rejoindre les jeunes dans leur diversité, avec comme objectif global de rendre les services accessibles, attrayants et adaptés à leurs réalités. Mettre en place des actions tangibles et visibles.

7. Réalité des Autochtones

Idées principales

Le niveau de détresse psychologique chez les membres des Premières Nations demeure préoccupant. Cette situation s'inscrit dans un contexte marqué par des enjeux historiques, culturels et systémiques influençant l'accès et la qualité des services en santé mentale.

Par ailleurs, la réalité des personnes autochtones est marquée par des inégalités importantes, notamment liées au choc culturel, à la migration vers les milieux urbains et à un accès inéquitable aux services. Ces facteurs contribuent à une perte de repères et à des difficultés d'intégration, accentuant les vulnérabilités psychosociales.

Enjeux historiques et confiance envers les services

Une méconnaissance persistante de l'histoire des soins en santé mentale offerts aux Premières Nations contribue à un déficit de confiance envers les institutions. Une reconnaissance commune de cette histoire est essentielle à l'établissement de relations durables et respectueuses.

Les obstacles suivants sont identifiés :

- Difficultés liées à l'utilisation des langues maternelles ;
- Méconnaissance des réalités communautaires ;
- Présence de préjugés et de stéréotypes ;
- Manque d'ouverture culturelle.

Enjeux historiques et confiance envers les services

Ces facteurs alimentent la crainte, chez certains membres, d'être mal compris ou traités de manière inéquitable.

Un déficit de collaboration et de co-construction est observé dans l'élaboration des programmes et services destinés aux Premières Nations.

Les initiatives et services développés au sein des communautés, souvent fondés sur une approche holistique, demeurent insuffisamment connus et valorisés.

Les dynamiques de migration vers les milieux urbains accentuent certains défis, notamment :

- Le choc culturel ;
- L'isolement social ;
- L'accès limité à des services culturellement sécurisants.

Ces éléments nécessitent une adaptation des pratiques et une meilleure coordination des services en contexte urbain.

Améliorations proposées

Afin d'améliorer la pertinence et l'accessibilité des services en santé mentale, les orientations suivantes sont proposées :

- Promouvoir une compréhension commune de l'histoire des relations entre les Premières Nations et le système de santé.
- Intégrer de manière obligatoire des contenus sur les réalités des Premières Nations dans les formations collégiales et universitaires (histoire, impacts sur la santé, culture).
- Favoriser la concertation et la co-construction avec les communautés dans le développement des programmes et services.
- Valoriser les services et pratiques issus des communautés ;
- Encourager les liens de collaboration et de collégialité entre les professionnels.
- Favoriser les échanges culturels et les initiatives immersives ;
- Accroître la présence et l'implication d'intervenants autochtones en milieu urbain ;
- Encourager le partage d'expertise, notamment par la participation à des colloques et à des espaces de concertation.
- Ces actions visent à renforcer la compréhension mutuelle, améliorer la cohabitation et adapter les services aux réalités des communautés autochtones.
- Une approche intégrée, culturellement adaptée et fondée sur la collaboration avec les Premières Nations est essentielle pour répondre aux besoins en santé mentale. La mise en œuvre des orientations proposées contribuera à améliorer la qualité, la pertinence et l'accessibilité des services, tout en renforçant la compréhension mutuelle et la confiance envers les institutions.

8. Comment atteindre les objectifs collectifs

Idées principales

L'atteinte des objectifs collectifs est freinée par un sentiment d'inefficacité des consultations, souvent perçues comme peu suivies d'actions concrètes, ainsi que par des contraintes financières et de ressources humaines. Pour assurer le succès des initiatives, une implication réelle du ministère est essentielle, tout comme une analyse rigoureuse des propositions et un meilleur alignement entre les besoins et les ressources disponibles.

Améliorations proposées

Parmi les pistes d'action, la valorisation des personnes à la fois comme individus et comme membres de la collectivité apparaît centrale pour les membres de nos comités.

De manière transversale, les enjeux principaux demeurent le déséquilibre entre les ressources et les besoins croissants, l'importance de la prévention, la nécessité d'une cohérence gouvernementale, le rôle clé des organismes communautaires et la prise en compte du vécu des usagers.

Voici un résumé de notre consultation

Principaux constats

- Les préjugés en santé mentale demeurent importants, notamment l'association avec la violence
- Les soins en psychiatrie sont perçus comme trop médicalisés et peu humains
- L'itinérance est en hausse, liée à des facteurs structurels comme le logement et la pauvreté
- Certaines populations (femmes, personnes LGBTQ+, Autochtones) sont moins visibles ou plus vulnérables
- Les parents en situation de dépendance hésitent à demander de l'aide, notamment par peur de la DPJ
- Les jeunes font face à de nouveaux défis : isolement, écrans, manque de ressources adaptées
- Les consultations sont parfois perçues comme peu suivies d'actions concrètes

Recommandations principales

1. Lutter contre les préjugés

- Déployer des campagnes de sensibilisation
- Valoriser les personnes vivant avec des troubles de santé mentale
- Diffuser des informations pour contrer les mythes

2. Humaniser les soins en psychiatrie

- Intégrer davantage d'accompagnement psychosocial
- Créer des espaces d'écoute et de parole
- Développer des équipes multidisciplinaires

3. Répondre à l'itinérance

- Augmenter le soutien aux organismes communautaires
- Développer des solutions de logement
- offrir des espaces sécuritaires et valorisants

4. Soutenir des clientèles spécifiques

- Financer les organismes spécialisés (femmes, LGBTQ+)
- Adapter les services aux réalités autochtones
- Impliquer les pairs aidants pour les parents en dépendance

5. Adapter les services aux jeunes

- Intervenir en milieu scolaire
- Développer les Maisons des jeunes (incluant 18-25 ans)
- favoriser les activités sociales et physiques

Recommandations principales

5. Adapter les services aux jeunes

- Intervenir en milieu scolaire
- Développer les Maisons des jeunes (incluant 18-25 ans)
- Favoriser les activités sociales et physiques

6. Assurer la réussite des actions

- Mieux intégrer les résultats des consultations
- Prioriser des actions réalistes et concrètes
- Favoriser la collaboration entre les acteurs

En conclusion

Les membres de comités des usagers consultés insistent sur l'importance :

- D'une approche humaine et centrée sur la personne
- D'une meilleure coordination des services
- D'un investissement accru en prévention et en soutien communautaire

Rôle des comités des usagers et de résidents

Les comités des usagers (CU) et des résidents (CR) ont pour mission principale de représenter et défendre les droits et les intérêts des usagers du réseau de la santé et des services sociaux partout sur le territoire. 525 CU et CR sont membres du RPCU.

Ils exercent notamment les fonctions suivantes :

- Informer les usagers de leurs droits et obligations
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des services
- Évaluer le degré de satisfaction des usagers
- Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuels des usagers
- Accompagner et soutenir les usagers dans leurs démarches (ex. plaintes)

Les comités des usagers apprécient le fait d'être consulté par le MSSS.

Ils souhaitent ainsi passer d'un rôle consultatif à un rôle de partenaires incontournables dans l'amélioration des services en santé mentale.

Voici un exemple représentant le travail de nos comités qui a bénéficié aux usagers en santé mentale. À chaque année, lors du congrès du RPCU, nous remettons des Prix d'Excellence.

En 2025, le comité des usagers de l'Hôpital de Jonquière a remporté le coup de cœur du jury.

Voici le projet :

À la suite d'une problématique soulevée en février 2024 concernant le parcours des usagers en santé mentale à l'urgence de Jonquière (notamment des transferts longs et stigmatisants vers Chicoutimi), le comité des usagers a entrepris des démarches auprès de la direction. Après plusieurs rencontres, une nouvelle trajectoire de soins a été proposée en novembre 2024 et mise en place en janvier 2025.

Celle-ci améliore considérablement l'expérience des usagers en réduisant les délais, en limitant la stigmatisation et en offrant un environnement plus adapté.

Cette collaboration entre le CIUSSS et le comité des usagers a mené à des améliorations concrètes, bénéficiant désormais aussi à d'autres secteurs, et favorisant plus de dignité, de respect et de sécurité pour cette clientèle vulnérable.